



Kap. 4.3 – sich entschuldigen können

Was zu einer guten Entschuldigung gehört

In der Übersicht „Dos and Don'ts beim Entschuldigen“ haben Sie die Kernpunkte erfahren. Meldet sich das nächste Mal das Gefühl, dass Sie sich entschuldigen sollten, können Sie sich an den folgenden Aspekten entlanghangeln.

① sich sortieren – idealerweise schriftlich:

Warum und wofür will ich mich entschuldigen – und wofür nicht?

Wenn eine Entschuldigung im Raum steht, weil Sie mit etwas hadern, ist meistens genug Zeit, sich in Ruhe vorzubereiten. Ist dem so, lohnt es sich, kurz aufzuschreiben:

- Was ist vorgefallen?
- Wie geht es mir damit (welche Gefühle zur Sache und gegenüber der anderen Person habe ich?)
- Warum habe ich das Bedürfnis, mich zu entschuldigen?

Das dauert gar nicht lange! Schon wenige Minuten reichen. Schreiben Sie frisch von der Leber weg, die Gedanken sind nur für Sie selbst bestimmt. Darum ist es gut, ein wenig ausführlicher zu werden, denn so haben Sie konkreter benannt, was Sache ist (= das brauchen Sie später für Ihre Entschuldigung). Sobald Sie alle Ihre Gedanken dazu ungefiltert aufschreiben, können Sie zudem zwischen den Zeilen lesen. Das erleichtert Ihnen, den Vorfall und Ihre Gefühle zu sortieren: Die Sache von der Person getrennt zu betrachten. Sie merken dann auch, wo ein schlechtes Gewissen oder das Zögern vor einer Entschuldigung herrührt.

Vor allen Dingen schaffen Sie die Voraussetzungen, dass das, was Sie sagen, und wie Sie sich entschuldigen, kongruent ist: Also dass Sie sich nur für das entschuldigen, was Sie wirklich meinen, und näher darüber nachdenken, dass/wie die andere Person sich damit fühlt.

Ist keine Zeit für ein paar Notizen, spielen Sie idealerweise kurz in Gedanken durch, worum es genau geht. Wichtiger als eine vorschnelle, halbgare Entschuldigung ist, dass das, was Sie sagen, bei Ihrem Gegenüber wirklich ankommt. Schlagen die Gefühle noch Wellen beziehungsweise passt es gerade nicht, käme es zu einer Entschuldigung zwischen Tür und Angel – und die wird meistens nicht als sonderlich glaubwürdig wahrgenommen.

🕒 Zeitpunkt und Ort wählen

Was wären ideale Bedingungen für meine Entschuldigung?

Diese Frage hängt stark davon ab, worum es geht und wie Sie die Situation einschätzen – unter anderem aus Sicht der Person, bei der Sie sich entschuldigen möchten. Grundsätzlich sollte Ihre Entschuldigung idealerweise zeitnah sein. Doch auch wenn Sie sich für etwas länger Zurückliegendes entschuldigen möchten, ist das jederzeit möglich. *Es ist nie zu spät für eine aufrichtig gemeinte Entschuldigung!*

Ist das Thema emotional aufgeladener oder etwas, das schon länger zwischen Ihnen steht oder ist das, was vorgefallen ist, heikler für eine oder beide beteiligten Personen, dann möchten Sie sicherlich etwas mehr Zeit und Privatsphäre haben. Oder Sie entscheiden sich dafür, sich in der Öffentlichkeit zu treffen, damit einer von beiden jederzeit gehen kann (siehe Punkt 5).

Auch kann es sein, dass Sie entscheiden, sich schriftlich entschuldigen zu wollen, etwa weil Sie dann alles, was Sie sagen möchten, besser komplett aussprechen können. Oder Sie merken, dass Sie – ohne es zu wollen – in dieser Sache schnell in Rechtfertigungen oder ins Aufrechnen verfallen, sodass es schriftlich in dem Fall für Sie leichter ist, zu überarbeiten, was genau Sie sagen möchten, bevor Sie die Entschuldigung weitergeben. Oder Sie trauen sich wegen des Vorfalls nicht, der Person unter die Augen zu treten und möchten gerne erstmal wissen, wie sie darauf reagiert.

Schaffen Sie Bedingungen, die eine gute Entschuldigung möglich machen!

Wichtig: Entschuldigen Sie sich 1:1 und ganz persönlich, nicht etwa gleich vor einer Gruppe oder auf Social Media. Letzteres schafft eine Öffentlichkeit, die den Vorfall breittritt (oder dass überhaupt etwas vorgefallen ist) und es wirkt, als ob die Entschuldigung nur dazu da ist, selbst gut dazustehen oder um Druck aufzubauen, dass der Betroffene die Entschuldigung annimmt.

③ konkret werden

Sprechen Sie konkret aus, wofür Sie sich entschuldigen:

... vage zu bleiben, indem Sie lediglich „Entschuldigung“ sagen oder gar die klassische Nonpology-Phrasen nutzen („*Ich entschuldige mich, wenn es so angekommen ist, dass ...*“ oder „*Es tut mir leid, wenn ich Sie verletzt haben sollte*“), ist kontraproduktiv.

Je konkreter Sie sich vorab sortiert haben, desto aussagekräftiger können Sie jetzt sagen, was Sache ist. Das erlaubt Ihnen, sich zu entschuldigen, obwohl es weitere Aspekte gibt, die Sie nicht in die Entschuldigung einschließen wollen.

Beispiel: Jemand ist laut geworden, weil ein Kunde ihn als dumm bezeichnet hat wegen einer Bestellung, die nicht rechtzeitig angekommen ist. Zwar fühlt sich unsere Beispielperson im Recht, denn der Kunde hat sich respektlos verhalten und es war nicht ihr Fehler, dass die Bestellung verbockte wurde. Aber sie möchte sich dennoch dafür entschuldigen, dass sie laut geworden ist, weil das ihren eigenen Werten widerspricht. Darum greift sie, nachdem sie sich abgeregt hat, zum Hörer, ruft den Kunden noch mal an, und sagt:

„Unabhängig von dem Problem mit der Bestellung möchte ich mich dafür entschuldigen, dass ich vorhin laut geworden bin. Das war nicht in Ordnung. (Sprechpause machen)“

Pausen nach einer Entschuldigung sind aus zwei Gründen wichtig: Die andere Person kann – und wird – diese Sprechpause füllen. So verhindern Sie, dass Sie zu schnell darüber hinweggehen und sofort weiterreden, was die Entschuldigung erschlägt oder, noch schlimmer, dazu führt, dass Sie ins Rechtfertigen verfallen.

④ bei sich bleiben

Auf Kurs bleiben – und auf der eigenen Fahrbahn

Da es in vielen Fällen einen Grund gab für ein bestimmtes Verhalten (z. B. der Gesprächspartner war respektlos, es gab ein Missverständnis, Sie hatten Kopfweg oder waren gerade gestresst), ist so ein Vorfall meistens vielschichtiger – manchmal „nur“ durch die Beziehung: Ein Familienmitglied treibt einen sowieso innerlich auf die Palme, ein bestimmtes Thema oder Verhalten triggert. Dazu kommt, dass sich Anlässe für eine Entschuldigung oft erst durch die Konstellation bestimmter Leute/Umstände ergeben.

Daraus entsteht schnell das Bedürfnis, sich zu erklären. Doch das führt schnell in ein Du-hast-ich-habe, es bekommt den Touch des Rechtfertigens, selbst, wenn es nur als Erklärung gemeint war.

Bleiben Sie bei Ihrer Entschuldigung! Sie haben vorab ausgelotet, warum Sie sich entschuldigen möchten und kennen daher den Grund und Auslöser, warum Sie mit Ihrem Verhalten hadern. Entschuldigen Sie sich dafür.

Gibt es mit dem Gegenüber sonst etwas zu klären, sprechen Sie es separat an. Sofern Sie sich näher erklären möchten, weil Sie beispielsweise überreagiert haben, ist dafür später im Gespräch noch Gelegenheit. Für eine glaubwürdige Entschuldigung ist wichtig, dass es zunächst nur darum geht, dass sie konkret im Raum steht und dass Ihr Gegenüber sie annehmen kann, bevor gegebenenfalls näher darüber gesprochen wird.

⌚ Zeit geben

Freier Wille: Das Gegenüber entscheidet

Wenn jemand getroffen/enttäuscht/ verletzt/wütend ... von etwas ist, das wir ausgelöst haben, dann zählt das Empfinden des Gegenübers. Verbinden Sie mit Ihrer Entschuldigung bitte nicht die Erwartung, dass damit sofort alles gut ist oder gar, dass die betroffene Person, Ihnen jetzt verzeihen muss. *Immerhin habe ich mich entschuldigt.*

Hören Sie aufrichtig zu. Besonders, wenn die Person zunächst abweisend oder skeptisch reagiert, weil sie sich noch nicht gehört fühlt oder einfach noch zu emotional ist.

Sie haben keinen Anspruch darauf, darüber zu entscheiden, dass – und wann – jemand eine Entschuldigung annimmt. Genau wie andere Menschen nicht für uns entscheiden können, was uns verletzt und ob wir es entschuldigen wollen.

Es ist wichtig, sich aufrichtig zu entschuldigen. Und dann mit der Reaktion des Gegenübers umzugehen und davon für die Zukunft zu lernen.

➔ mehr dazu in meinem Buch „SORRY!
Entschuldigungen aussprechen, annehmen, ablehnen“